



WEBINAR

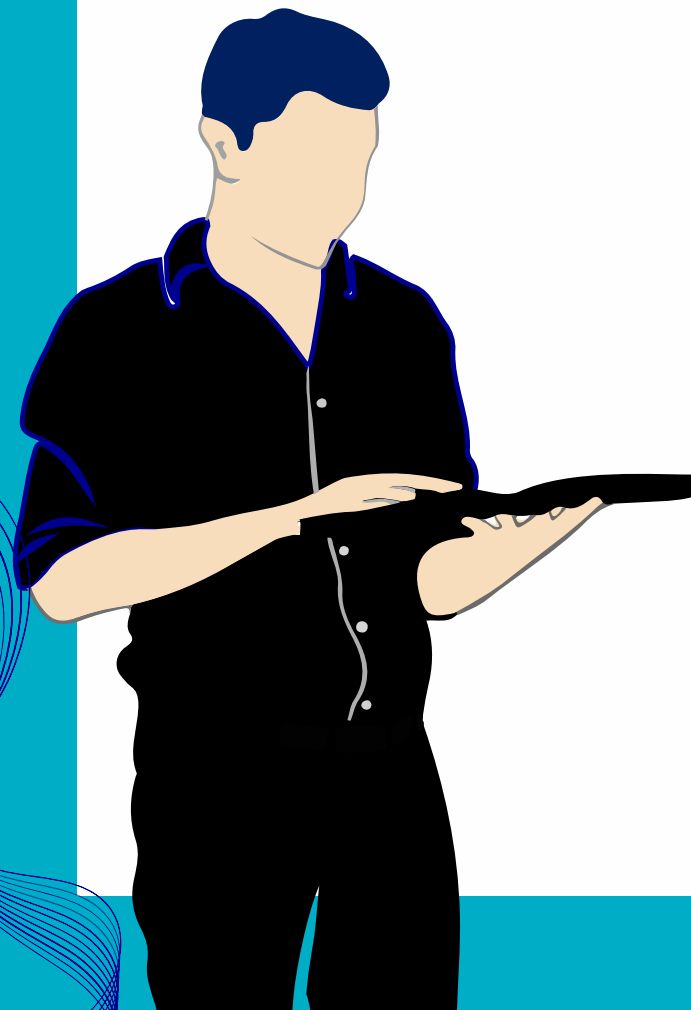
PROCEDIMIENTOS SCXA

MARZO 2025
Back Proveedores

PRESENTADO POR
Alberto Yuste

AGENDA

- 01 **CLIENTE ALTO VALOR**
- 02 **PROCEDIMIENTOS EN INCENDIOS**
- 03 **RECHAZO EN DOMICILIO**
- 04 **PASE A MIXTO (INDEMNIZABLE)**





1 CLIENTE DE ALTO VALOR

Back Proveedores

Presentado por:
Alberto Yuste

CLIENTE ALTO VALOR

¿Cómo identificarlo?

- ☐ Descripción: Cliente de alto valor. En caso de rechazo total del siniestro, antes de retirarse del domicilio dispone de un límite de hasta 100€ + IVA para efectuar la reparación. **En caso de superar dicho importe retírese cerrando como siniestro sin cobertura.**
- ☐ Contrato Segurcaixa
- ☐ Se aplica en caso de rechazo total en expedientes de gestión.
- ☐ Cliente alto valor 4* y 5*
- ☐ No se puede aplicar el servicio de alto valor en mantenimientos que excedan el material cubierto, en esos casos debe abonarlo integro el asegurado, de no querer abonarlo, nos retiramos, no se puede aplicar el alto valor ya que la parte de m.o si está cubierta y no sería un rechazo total.
- ☐ Si se puede aplicar en mantenimientos que acudamos a la vivienda y los trabajos solicitados no se contemplan como mantenimiento ya que sería un rechazo total

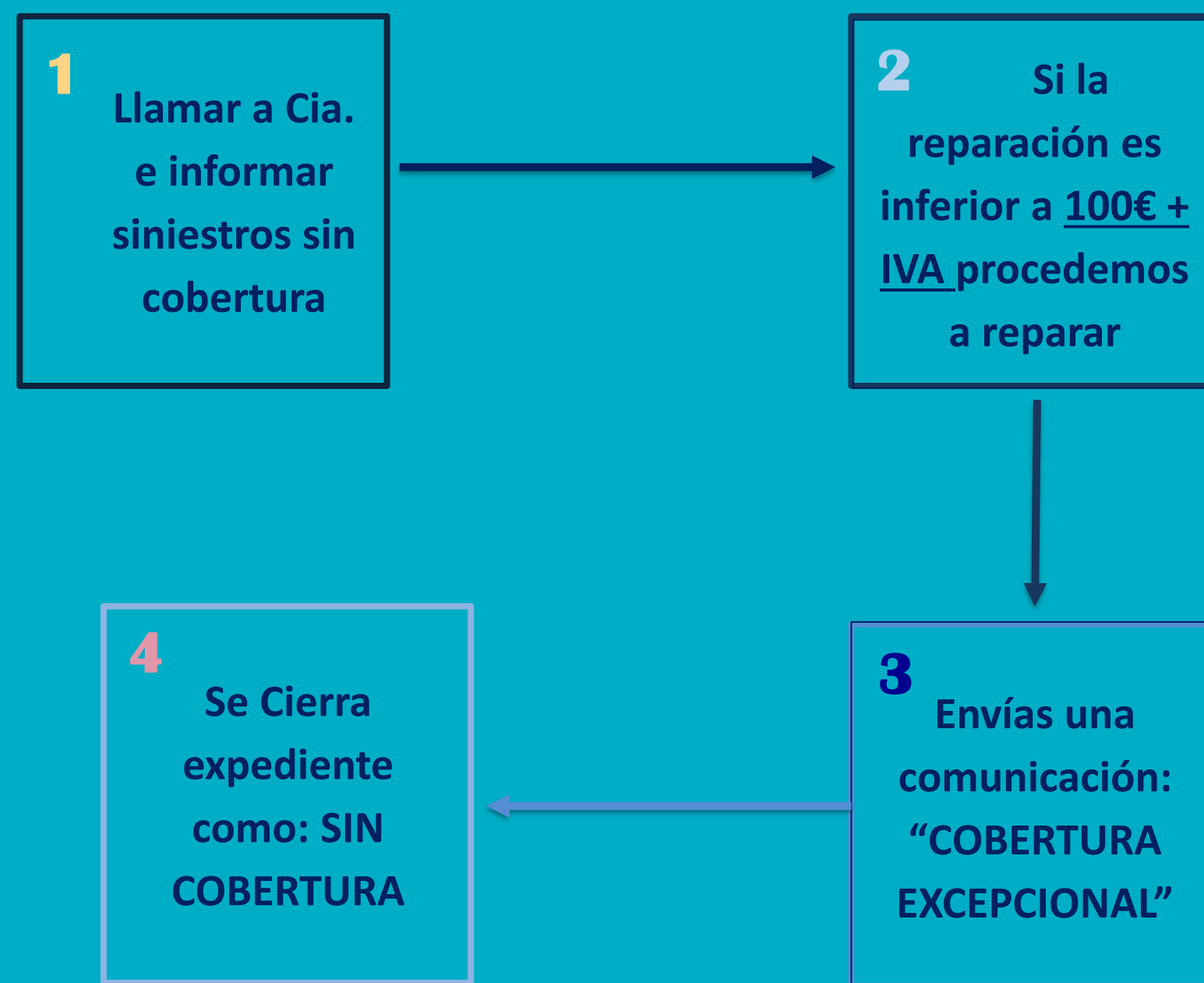


AXA



CLIENTE ALTO VALOR

PROCEDIMIENTO GESTIÓN



AXA



CLIENTE ALTO VALOR

PROCEDIMIENTO FACTURACIÓN

1 Facturamos ep.
1199.01 Visita
Primera
intervención sin
reparación

2 Los trabajos de
cliente de alto valor
se facturan por el
epígrafe según el
trabajo realizado

3 En un único
albaran facturamos
los trabajos de
cliente alto valor +
visita





PROCEDIMIENTOS EN 2 INCENDIOS

Back Proveedores

Presentado por:
Alberto Yuste

LIMPIEZAS INCENDIOS DE COCINA

❑ Se tiene que aplicar en nuestro cliente SEGURCAIXA referente a los casos de limpiezas de cocinas



- Se tiene que poner en marcha la limpieza en la primera visita, está autorizado un máximo de 6 horas (intervenga o no perito), esta nota debería venir reflejada en una comunicación.
- Si es necesario un mayor número de horas, nos retiramos y enviamos ppto.
- Si antes de la intervención ha visitado perito y autoriza “x” horas, prevalece esa instrucción.
- Para las empresas integrales recomendamos este orden de asignación:
 - Reestablecer luz urgente
 - Fontanero urgente
 - Limpieza
 - Electrodomesticos (mármol, albañil, carpintero, no deben adelantar al gremio de electrodomésticos, lo primero es reestablecer el uso de la cocina)
 - Resto

¡¡IMPORTANTE!! REALIZAR UNA BUENA COORDINACIÓN ENTRE GREMIOS





3 RECHAZO EN DOMICILIO

Back Proveedores

Presentado por:
Alberto Yuste

RECHAZO DESDE DOMICILIO

PROCEDIMIENTO



- ☐ Uso del asistente virtual, en caso de respuesta “sin cobertura” llamamos a plataforma.
- ☐ OBLIGATORIO: Contactar desde vivienda para informar de un siniestro sin cobertura [933263905](tel:933263905) marcando la opción 1 SEGURCAIXA
- ☐ Casos claros de NO cobertura: Falta de mantenimiento evidente, defecto instalación, avería electrodoméstico uso y desgaste
- ☐ Objetivo: Comunicar el rechazo en tiempo real al asegurado.





4 PASE A MIXTO (INDEMNIZABLE)

Back Proveedores

Presentado por:
Alberto Yuste

PASE A MIXTO INDEMNIZACIÓN



CUANDO ENVIAR INDEMNIZACIÓN

- ☐ Dificultades a la hora de reparar (material inexistente /posibilidad de que quede mal la reparación).

PROCEDIMIENTO

- ☐ Se indemniza por solicitud de información
- ☐ Se informa del motivo de proponer indemnización
- ☐ NO CERRAR NUNCA EN ESTOS CASOS SIN ENVIAR INDEMNIZACIÓN, esto conlleva una reapertura y una penalización por parte de compañía
- ☐ Cuando hagamos mantenimientos en los que asegurados que aporten material, debemos indemnizar por mensaje la parte de material.



FAQ

Frequently Asked Questions





GRACIAS